

SOLO UNA TERCERA PARTE DE LLAMADAS DE VIOLENCIA FAMILIAR AL 911 SE CONVIERTEN EN INVESTIGACIONES: CAUSA EN COMÚN

Ciudad de México, 7 de abril de 2020.- Durante el primer bimestre del año se registró un aumento del 7% en las llamadas al número de emergencias 911 para alertar casos de violencia familiar (1,756 llamadas diarias). De las llamadas recibidas, solo una tercera parte son investigadas por los ministerios públicos, revela Causa en Común.

Ante la grave situación a la que se enfrenta la seguridad de muchas mujeres y familias en el marco del distanciamiento social que vive el país, el organismo lanza un llamado urgente a mejorar los protocolos y la capacitación del personal que atiende estos casos por medio del 911, exige se abran todas las investigaciones correspondientes y no solo un tercio de ellas, actualizar los protocolos de atención a las víctimas y dar seguimiento puntual a todas las denuncias.

Expone que atender las llamadas corresponde a los 32 Centros de Atención de Llamadas de Emergencias (CALLEs) que se encuentran a lo largo del país, en los cuales trabajan alrededor de 5,600 operadores y despachadores en turnos de 12 y 24 horas, recibiendo en promedio diez llamadas por minuto.

La organización detectó que en estos centros de atención los operadores no cuentan con un mínimo de horas obligatorio de formación en atención a víctimas de violencia contra las mujeres y solo tienen un documento que sirve de guía: "Protocolo Específico para la Atención de Emergencia de Violencia contra las Mujeres a la línea 911" fechado en el año 2016.

Esta guía, sin embargo, presenta un gran número de carencias, por ejemplo: no considera a otros grupos vulnerables -como personas con algún tipo de discapacidad o de la tercera edad-, no identifica niveles de gravedad del incidente, no hace diferencia entre necesidades de atención médica, psicológica o policial, y tampoco esclarece a dónde se canalizarán a las víctimas para recibir la atención necesaria.

Además, en ninguna parte se pregunta sobre la existencia de más personas que puedan ser víctimas al momento de realizarse la llamada. De igual manera, no se consideran los insumos indispensables para elaborar reportes suficientes y oportunos.

Causa en Común también refiere que los centros de atención a emergencias de los estados deben contar por ley con acuerdos de colaboración con los institutos locales de la mujer, pero durante visitas de campo que se realizaron a todos los CALLEs del país en 2019, se observó que no existía tal colaboración en todas las entidades.

--- 00 ---



Contacto de prensa:

- comunicacionsocial@causaencomun.org.mx - 55 5255-5861
- Carlos Alarcón - calarcon@cuadrante.com.mx - 55 3743 8916
- Sonia González - agonzalez@cuadrante.com.mx - 55 3819 1180